

1. Патраков Э. В. Формирование готовности к деятельности в полипрофессиональной группе специалистов: дис. канд. пед. наук. - Екатеринбург: РГПУ, 2008. - 192 с.
2. Попов Д.В., Степанова А.Ю. Влияние семьи на профессиональную ориентацию студента// Тезисы I Международной молодежной научной конференции, посвященной 65-летию основания Физико-технологического института (21–25 апреля 2014 г.) / отв. за вып. А. В. Ищенко. Екатеринбург: УрФУ, 2014. 292 с.

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СТУДЕНТОВ БАКАЛАВРИАТА КАЧЕСТВОМ ЛИНГВИСТИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Пихтовникова Ю.В*., Белых Т.А.

Уральский федеральный университет имени первого Президента России
Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург, Россия

*E-mail: yuliya.pikhtovnikova@mail.ru

THE ASSESSMENT OF BACHELOR STUDENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF LINGUISTIC EDUCATION

Pikhtovnikova Y.V*., Belykh T.A.

Ural Federal University, Yekaterinburg, Russia

Annotation. The article is devoted to the analysis of students' satisfaction with the quality of linguistic education at the Department of foreign languages of Urfu. As the part of the project 5-100, the assessment of satisfaction with the quality of education is a critical and extremely important unit of the University's performance. The questionnaire survey is the most accessible way to determine the satisfaction. As a result, the authors conducted a survey among students of the Department of foreign languages and proposed a number of measures aimed at improving the quality of educational services.

Статья посвящена анализу удовлетворенности студентов качеством лингвистического образования на кафедре иностранных языков УрФУ. В рамках реализации проекта 5-100 оценка удовлетворенности качеством образования является важным параметром характеристики деятельности университета. Именно выявление реальных потребностей студентов является важным критерием для достижения цели войти в топ 5 лучших вузов России. Анкетирование является наиболее доступным способом определения удовлетворенности. По итогу нами был проведен опрос из 23 вопросов среди студентов бакалавриата кафедры иностранных языков по теме удовлетворенности предоставлением образовательных услуг: качество методической литературы, удовлетворенность материальной базой, качество преподавания и др. По итогу нами предложен ряд мероприятий, направленных на улучшение предоставления качества образовательной услуги. А именно четырнадцать конкретных предложений. В своей статье мы

основывались на требованиях ГОСТов 9000, указы Президента РФ, приказы Минобрнауки России и работы ученых в области сертификации.

В современных условиях перепроизводства товаров и услуг качество не является синонимом добротности. Стандарты регламентируют как именно осуществлять мониторинг. УрФУ предоставляет образовательные услуги, следовательно, к ним применимы все методы оценки качества услуг.

Мы провели исследование на кафедре иностранных языков и перевода. Объект исследования — это образовательная услуга, которую предоставляет УрФУ в рамках данной кафедры. Нами было опрошено 90 студентов с 1 по 4 курсы бакалавриата. А именно 30 человек на I курсе, 25 человек на II курсе, 20 человек на III курсе, и 15 человек на IV курсе. Результаты мы проанализировали и смогли выявить потребности студентов и предложили свои варианты мероприятий по улучшению качества предоставления образовательной услуги. Например, ввести китайский язык как второй основной; сделать специализированные аудитории, а именно многоместные кабины для синхронного перевода, которых сейчас нет; актуализировать фонд библиотеки УрФУ, добавив улучшенные электронные ресурсы; ввести в курс подготовку к международным экзаменам, таким как IELTS, TOEFL, FCE; добавить лаундж-зоны для студентов и другое.

Таким образом, анкетирование является наиболее простым и крайне эффективным способом понять реальные нужды потребителя в получении услуги. Мы исследовали потребности в улучшении качества предоставления образовательных услуг студентов лингвистов-переводчиков, и выявили, что на кафедре существуют некоторые пробелы, которые можно решить предложенными нами мерами.

1. ГОСТ Р ИСО 9004 - 2001 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (принят постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001 г. N 334-ст, с изменениями от 7 июля 2003 г.).
2. ГОСТ Р 56087.2-2014 Система национальных стандартов в области качества услуг. Методика проведения опроса.
3. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. М.: Альпина Паблишер, 2012. — 419 с.
4. Лapidус В. А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. — М.: ОАО «Типография «Новости». — 2000. — 256 с.
5. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: режим доступа: <https://5top100.ru>
6. Приказ Минобрнауки России от 07.08.2014 N 940 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2014 N 33786)
7. Рекомендации ВНИИС Р-50-601-42-94 Разработка и аттестация методик испытаний для целей сертификации